

Ministerul Educației al Republicii Moldova
Ministerul Agriculturii și Industriei alimentare al Republicii Moldova

Planul de învățământ

| | | |
|---|--------------|------------------------------------|
| Domeniul general | 10 | Servicii |
| Domeniul de educație | 101 | Servicii personale |
| Domeniul de formare profesională | 1015 | Calătorie, turism și agrement |
| Specialitatea | 101510 | Turism |
| Calificarea | 422106 | Agent de turism (calificare medie) |
| Forma de învățământ | Cu frecvență | |
| Termenul de studii | 4 ani | |
| Numărul alocat de credite de studii transferabile | 120 | |

Aprobat:
 Ministerul Educației al Republicii Moldova
 Ministru *Corina Fusu*
 Nr. de înregistrare *57/16*
 din *12.02.2016*

Aprobat:
 Ministerul Agriculturii și Industriei alimentare al Republicii Moldova
 Ministru *Eduard Grama*
 Nr. de înregistrare *2016*

Aprobat:
 Colegiul Național de Comerț al ASEM
 Director *L. Pleșca*
 din *12.02.2016*

Aprobat:
 Consiliul Profesorilor Colegiului Național de Comerț al ASEM
 Proces-verbal nr. *10* din *12.02.2016*
 Director *[Signature]*

Aprobat:
 Consiliul Profesorilor Colegiului Național de Comerț al ASEM
 Proces-verbal nr. *10* din *12.02.2016*
 Director *[Signature]*

Aprobat:
 Consiliul Profesorilor Colegiului Național de Comerț al ASEM
 Proces-verbal nr. *10* din *12.02.2016*
 Director *[Signature]*

Aprobat:
 Consiliul Profesorilor Colegiului Național de Comerț al ASEM
 Proces-verbal nr. *10* din *12.02.2016*
 Director *[Signature]*

Planul de învățământ include:

| | |
|---------|--|
| Anexa 1 | Calendarul anului de studii |
| Anexa 2 | Planul de formare profesională pe ani de studii |
| Anexa 3 | Componenta liceală a planului de învățământ pe ani de studii |
| Anexa 4 | Planul stagiilor de practică |
| Anexa 5 | Standardul de pregătire profesională |

Anexa 1

Calendarul anului de studii

| Anul de studii | Formare teoretică | | Formare practică | | Stagiile de practică | Vacanțe | | |
|----------------|-------------------|---------|------------------|---------|----------------------|---------|-----------|------|
| | Sem. I | Sem. II | Sem. I | Sem. II | | Iarnă | Primăvară | Vară |
| I | 15 | 15 | 2 | 2 | 4 | | | |
| II | 15 | 15 | 2 | 2 | 5 | | | |
| III | 15 | 15 | 2 | 5 | 2 | | | |
| IV | 15 | 10 | 3 | 3 | 9 | | | |

1
 132/11.02.16

Planul de formare profesională pe ani de studii

| Codul | Denumirea unității de curs | Total ore | Numărul de ore de contact direct | | | | Numărul de ore de studiu individual | Numărul de ore contact direct pe săptămână, | | | | | | | | Forma de evaluare | Numărul de credite | |
|------------|--|------------|----------------------------------|------------|------------|-----------|-------------------------------------|---|----|-----|----|---|----|-----|------|-------------------|--------------------|-----------|
| | | | Total | T | P | L | | pe semestre de studii | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | I | II | III | IV | V | VI | VII | VIII | | | |
| G | Componenta de formare a competențelor profesionale generale | 450 | 225 | 100 | 85 | 40 | 225 | | | | | | | | | | 15 | |
| G.01.O.001 | Deciziile pentru un mod sănătos de viață | 60 | 30 | 20 | 10 | 0 | 30 | 2 | | | | | | | | | ex | 2 |
| G.01.O.002 | Limba străină II aplicată în turism | 90 | 45 | 20 | 25 | 0 | 45 | 3 | | | | | | | | | ex | 3 |
| G.02.O.003 | Tehnicile de comunicare în turism | 60 | 30 | 10 | 20 | 0 | 30 | | 2 | | | | | | | | ex | 2 |
| G.08.O.004 | Tehnologia informației și comunicațiilor în turism | 120 | 60 | 20 | 0 | 40 | 60 | | | | | | | | 6 | | ex | 4 |
| G.08.O.005 | Limba străină I aplicată în turism | 120 | 60 | 30 | 30 | 0 | 60 | | | | | | | | 6 | | ex | 4 |
| U | Componenta de orientare socio-umanistică | 330 | 160 | 100 | 60 | 0 | 270 | | | | | | | | | | | 11 |
| U.02.O.006 | Deontologia profesională | 60 | 30 | 20 | 10 | 0 | 30 | | 2 | | | | | | | | ex | 2 |
| U.05.O.007 | Bazele legislației în turism | 60 | 30 | 20 | 10 | 0 | 30 | | | | | 2 | | | | | ex | 2 |
| U.05.O.008 | Bazele antreprenoriatului | 120 | 60 | 40 | 20 | 0 | 60 | | | | | 4 | | | | | ex | 4 |
| U.09.O.009 | Filozofia | 90 | 40 | 20 | 20 | 0 | 50 | | | | | | | | 4 | | ex | 3 |
| F | Componenta fundamentală | 810 | 435 | 270 | 165 | 0 | 775 | | | | | | | | | | | 27 |
| F.01.O.010 | Bazele activității turistice | 60 | 45 | 30 | 15 | 0 | 15 | 3 | | | | | | | | | ex | 2 |
| F.03.O.011 | Correspondența economică | 60 | 30 | 10 | 20 | 0 | 30 | | | 2 | | | | | | | ex | 2 |
| F.06.O.012 | Teoria economică | 90 | 60 | 40 | 20 | 0 | 30 | | | | | | | | 4 | | ex | 3 |
| F.06.O.013 | Managementul | 90 | 60 | 40 | 20 | 0 | 30 | | | | | | | | 4 | | ex | 3 |
| F.07.O.014 | Marketingul turistic | 210 | 90 | 60 | 30 | 0 | 120 | | | | | | | | 6 | | ex | 7 |
| F.07.C.015 | Economia turismului | 180 | 90 | 60 | 30 | 0 | 90 | | | | | | | | 6 | | ex | 6 |
| F.07.O.016 | Bazele contabilității | 120 | 60 | 30 | 30 | 0 | 60 | | | | | | | | 4 | | ex | 4 |
| S | Componenta de specialitate | 930 | 450 | 260 | 210 | 0 | 440 | | | | | | | | | | | 31 |
| S.02.O.017 | Patrimoniul turistic național | 90 | 60 | 30 | 30 | 0 | 30 | | 4 | | | | | | | | ex | 3 |
| S.03.O.018 | Geografia turismului | 90 | 60 | 30 | 30 | 0 | 30 | | | 4 | | | | | | | ex | 3 |
| S.03.O.019 | Turismul rural | 120 | 60 | 30 | 30 | 0 | 60 | | | | | 4 | | | | | ex | 4 |
| S.04.O.020 | Tehnica de ghid | 120 | 60 | 30 | 30 | 0 | 60 | | | | | 4 | | | | | ex | 4 |
| S.05.O.021 | Tehnica serviciilor hoteliere | 90 | 60 | 40 | 20 | 0 | 30 | | | | | | | 4 | | | ex | 3 |

| Codul | Denumirea unității de curs | Total ore | Numărul de ore de contact direct | | | | Numărul de ore de studiu individual | Numărul de ore contact direct pe săptămână, pe semestre de studii | | | | | | | | Forma de evaluare | Numărul de credite |
|--|---|-------------|----------------------------------|------------|------------|-----------|-------------------------------------|---|----|-----|----|---|----|-----|------|-------------------|--------------------|
| | | | Total | T | P | L | | I | II | III | IV | V | VI | VII | VIII | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| S.07.O.022 | Turismul internațional | 180 | 90 | 40 | 50 | 0 | 90 | | | | | | | 6 | | ex | 6 |
| S.07.O.023 | Gestiunea agenției de turism | 120 | 60 | 20 | 20 | 0 | 60 | | | | | | | 4 | | ex | 4 |
| S.08.O.024 | Business-planul | 120 | 40 | 40 | 0 | 0 | 80 | | | | | | | | 4 | ex | 4 |
| P | Stagiile de practică- Anexa 4 | 600 | 600 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | 20 |
| G+U+F+S+P | Total ore pentru unitățile de curs obligatorii | 3120 | 1910 | 730 | 520 | 40 | 1210 | | | | | | | | | | 84 |
| A | Componenta opțională de specialitate | 330 | 180 | 90 | 90 | 0 | 150 | | | | | | | | | | 11 |
| S.03.A.029 | Tehnica operațiilor în turism | 90 | 60 | 30 | 30 | 0 | 30 | | | 4 | | | | | | ex | 3 |
| S.03.A.030 | Oenologia | | | | | | | | | | | | | | | | |
| S.04.A.031 | Serviciile de alimentație în turism | 120 | 60 | 30 | 30 | 0 | 60 | | | | 4 | | | | | ex | 4 |
| S.04.A.032 | Artizanatul | | | | | | | | | | | | | | | | |
| S.08.A.033 | Agroturismul | 120 | 60 | 30 | 30 | 0 | 60 | | | | | | | 6 | | ex | 4 |
| S.08.A.034 | Turismul religios | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G+U+F+S+P+A | Total ore pentru unitățile de curs: obligatorii și opționale | 3450 | 2090 | 820 | 610 | 40 | 1350 | | | | | | | | | | 95 |
| L | Componenta în liberă alegere | 330 | 190 | 110 | 80 | 0 | 140 | | | | | | | | | | 11 |
| S.03.L.035 | Tehnologia serviciilor de restaurant | 60 | 30 | 20 | 10 | 0 | 30 | | | 2 | | | | | | ex | 2 |
| G.03.L.036 | Economia aplicată | | | | | | | | | | | | | | | | |
| S.05.L.037 | Firma de exercițiu I | | | | | | | | | | | | | | | | |
| U.05.L.038 | Protecția civilă | 60 | 30 | 20 | 10 | 0 | 30 | | | | 2 | | | | | ex | 2 |
| G.05.L.039 | Securitatea muncii | | | | | | | | | | | | | | | | |
| S.06.L.040 | Serviciile de asigurare în turism | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G.06.L.041 | Limba română pentru alolingvi | 60 | 30 | 20 | 10 | 0 | 30 | | | | | | 2 | | | ex | 2 |
| S.06.L.042 | Firma de exercițiu II | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G.07.L.043 | Finanțele întreprinderii | 90 | 60 | 30 | 30 | 0 | 30 | | | | | | | 4 | | ex | 3 |
| U.07.L.044 | Integrarea economică europeană | | | | | | | | | | | | | | | | |
| S.08.L.045 | Managementul resurselor umane | 60 | 40 | 20 | 20 | 0 | 20 | | | | | | | | 4 | ex | 2 |
| U.08.L.046 | Psihologia | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total ore pentru unitățile de curs: obligatorii, opționale și în liberă alegere | | 3780 | 2280 | 930 | 690 | 40 | 1500 | | | | | | | | | | |

| Codul | Denumirea unității de curs | Total ore | Numărul de ore de contact direct | | | | Numărul de ore de studiu individual | Numărul de ore contact direct pe săptămână, | | | | | | | | Forma de evaluare | Numărul de credite |
|--|----------------------------|---------------|----------------------------------|------------|------------|-----------|-------------------------------------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------------|--------------------|
| | | | Total | T | P | L | | pe semestre de studii | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | I | II | III | IV | V | VI | VII | VIII | | |
| Disciplinele de cultură generală -Anexa 2 | | 2085 | 2085 | | | | | 26 | 26 | 22 | 22 | 21 | 22 | | | | |
| mărul de ore de contact direct pe săptămână | | | | | | | | 34 | 34 | 34 | 34 | 33 | 32 | 30 | 30 | | |
| amenele de promovare: nr. de ex * 25 elevi * 15 min per elev / 45 min | | 266,67 | 266,67 | | | | | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 6 | 6 | | 32 |
| nsultații pentru examenele de promovare: nr. de ex. * 2 ore | | 64 | 64 | | | | | | | | | | | | | | |
| amene de calificare: 5 membri ai comisiei * nr. de elevi *25 min per elev / 45 min | | 84 | 84 | | | | | | | | | | | | | | 5 |
| nsultații pentru examenele de calificare | | 12 | 12 | | | | | | | | | | | | | | |
| e pentru activitățile extrașcolare | | 230 | 230 | | | | | | | | | | | | | | |
| Total ore/credite de studii în planul de învățământ | | 6291,7 | 4791,7 | 930 | 690 | 40 | 1500 | | | | | | | | | | 120 |

OTĂ: Subiectele pentru examenul de calificare vor cuprinde itemi din următoarele unități de curs: Economia turismului, Marketingul turistic, Managementul și Gestiunea agenției de turism.

Componenta liceală a planului de învățământ pe ani de studii - profilul umanist

| Nr. de ordine | Disciplinele de cultură generală | Total ore | Numărul de ore pe săptămână, pe semestre de studii | | | | | |
|---------------|----------------------------------|-----------|--|----|-----|----|----|----|
| | | | I | II | III | IV | V | VI |
| | | 2085 | 26 | 26 | 22 | 22 | 21 | 22 |
| 1 | Limba și literatura română | 420 | ✓ 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | Limba străină I | 210 | ✓ 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | Limba străină II | 90 | ✓ 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Literatura universală | 90 | ✓ 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Matematica | 210 | ✓ 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 6 | Fizica/Astronomie | 135 | ✓ 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 7 | Chimia | 90 | ✓ 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | Biologia | 90 | ✓ 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | Istoria românilor și universală | 270 | ✓ 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | Geografia | 120 | ✓ 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | Educația civică | 90 | ✓ 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | Informatica | 90 | ✓ 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 13 | Educația fizică | 180 | ✓ 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |

Notă:

Grupele cu limba rusă de instruire vor studia Limba și literatura rusă cu același număr de ore și aceleași semestre prevăzut în plan pentru Limba și literatura română în grupele române.

Grupele cu limba rusă de instruire vor studia Limba și literatura română (alolingvi) câte 3 ore săptămânal, pe parcursul semestrelor 1-6.

Elevii din grupele cu limba rusă de instruire vor studia unitatea de curs Filozofia în limba română.

Planul stagiilor de practică

| Codul | Stagiile de practică | Semestrul | Nr. de săptămâni | Nr. de ore | Perioada | Nr. de credite |
|-----------|--|-----------|------------------|------------|---------------|----------------|
| | Total | | | 600 | | 20 |
| P.02.O.25 | Practica de inițiere în specialitate | II | 4 | 120 | mai-iunie | 4 |
| P.04.O.26 | Practica tehnologică I | IV | 5 | 150 | mai-iunie | 5 |
| P.06.O.27 | Practica tehnologică II | VI | 2 | 60 | mai | 2 |
| P.08.O.28 | Practica ce anticipează proba de absolvire | VIII | 9 | 270 | aprilie-iunie | 9 |

Notă:

Practica de inițiere în specialitate se va desfășura în cadrul instituției de învățământ și va include vizitarea a minimum două pensiuni turistice și a 2 muzee naționale.

Practica tehnologică I se va desfășura în cadrul agențiilor de turism și va fi axată pe componenta Ghidaj turistic și Turismul rural.

Practica tehnologică II se va desfășura în cadrul structurilor turistice cu funcțiune de cazare, în baza unității de curs Tehnologia serviciilor hoteliere.

Practica ce anticipează probele de absolvire se va desfășura în cadrul unei agenții de turism și se va axa pe activitățile specifice agentului de turism în baza disciplinelor incluse în proba de absolvire.

**MINISTERUL EDUCAȚIEI AL REPUBLICII MOLDOVA
MINISTERUL AGRICULTURII ȘI INDUSTRIEI ALIMENTARE
AL REPUBLICII MOLDOVA**

Anexa 5

la Planul de învățământ pentru specialitatea 101510 Turism

***Standardul de pregătire profesională
pentru calificarea
422106 AGENT DE TURISM (calificare medie)***

Domeniul general: 10 Servicii

Domeniul de educație: 101 Servicii personale

Domeniul de formare profesională: 1015 Călătorie, turism și agrement

Specialitatea: 101510 Turism

Calificarea: 422106 Agent de turism (calificare medie)

CHIȘINĂU, 2016

FIȘA DE COORDONARE



Director
Colegiul Național de Comerț al ASEM

L. Pleșca

Director
Colegiul de Ecologie din Chișinău

A. Marit

Director
Colegiul de Administrație și Business

T. Rîjcovă

Director
Colegiul de Viticultură și Vinificație din Chișinău

L. Chirică

Director
Colegiul Agroindustrial din Rîșcani

J. Chihai

Coordonat:

Catedra "Turism și Servicii Hoteliere" ASEM

Șef catedră

E. Turcov

Director general
Agenția Turismului a Republicii Moldova

Director general

I. Carp

Director
SRL ADMIRAL TUR

I. Garbuz

Director
SRL PANDA TUR

Director
SRL EURO LOW COST TOUR

Director

Vizat:

Ministerul Educației, Direcția Învățământ secundar

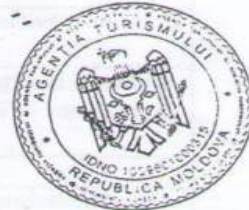
Profesional și mediu de specialitate S. Gîncu

Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare,

Direcția științe, formare profesională

și extensiune rurală

R. Reșitca R. Reșitca



01.07.16

FORMATUL CALIFICĂRII PROFESIONALE

calificării profesionale: 422106 AGENT DE TURISM (calificare medie)

| | |
|--|--|
| Descrierea | Agentul de turism de calificare medie va activa în cadrul unei agenții de turism și va desfășura următoarele activități: cercetarea pieței turistice, analiza preferințelor consumatorilor, crearea și selectarea pachetului turistic, promovarea produselor turistice, determinarea prețului final al pachetului turistic, monitorizarea derulării plăților și emiterea documentelor de călătorie. El va gestiona, clasifica, verifica și arhiva documentele specifice activității agenției de turism. |
| Scopul | Calificarea obținută în cadrul domeniului este relevantă pe piața muncii și permite specialiștilor să activeze în calitate de executori. |
| Modalitățile de formare | Modalitățile disponibile de formare profesională pentru obținerea calificării includ: formare profesională inițială în instituțiile de învățământ profesional tehnic, cursuri de scurtă durată, învățare non-formală și informală. |
| Durata studiilor | 4 ani, în baza studiilor gimnaziale. |
| Certificarea | Diploma de studii profesional tehnice postsecundare. |
| Grupul/ grupurile-țintă | Grupurile - țintă pentru care se descrie calificarea respectivă sunt elevii din colegii. |
| Motivația | Industria turistică din țară și de peste hotare este amplă și dinamică, numărul de consumatori crește, oferind absolventului o varietate de oportunități de angajare în calitate de agent de turism. |
| Condițiile de acces | Certificatul de studii gimnaziale. |
| Recunoașterea fiilor anterioare | Competențele achiziționate în instituțiile de învățământ profesional tehnic pot fi continuate printr-o formare continuă formală, informală și învățare pe tot parcursul vieții. |
| Exemple speciale | Nu sunt. |
| Nivelul de studii minim necesar | Studiile gimnaziale. |
| Oportunitățile de angajare în câmpul muncii | Persoanele care obțin calificarea profesională de agent de turism se pot angaja în câmpul muncii în cadrul agențiilor de turism și a agențiilor tur-operatoroare. |
| Progresul de progres | Posibilitățile de avansare pe verticală: funcție de director al agenției de turism, manager în activitatea de turism sau conducător de întreprindere turistică, continuând studiile în învățământul superior. Progresul presupune învățare pe tot parcursul vieții, de aceea activitatea în domeniul turismului necesită recalificare obligatorie o dată la 5 ani. Pe orizontală, progresul presupune obținerea de alte calificări de același nivel: funcționar agenție turistică, agent de asistență turistică, însoțitor grup turistic, ghid de turism intern, operator ticketing etc. |
| Reglementările legale speciale | Nu sunt. |

INTRODUCERE ÎN DOMENIUL DE FORMARE PROFESIONALĂ

Scopul general al domeniului de formare profesională

Formarea profesională în domeniul 1015 Călătorie, turism și agrement este să formeze persoane cu personalități integre și să dezvolte competențe profesionale în domeniul serviciilor, să satisfacă cerințele actuale și de perspectivă ale pieței naționale și internaționale de forță de muncă în domeniul turismului. Absolvenții acestui domeniu de formare profesională pot ocupa posturi în cadrul entităților publice sau private, ce corespund nivelului 4 ISCED.

Pentru formarea specialiștilor din acest domeniu de formare profesională, instituția are următoarea sarcină de realizare a unor cerințe:

- să creeze un mediu de învățare autentic, apropiat de mediul real și relevant intereselor persoanei pentru formarea competențelor profesionale în domeniu;
- să îmbine conținuturile teoretice și activitățile practice, să ofere studii de calitate, să desfășoare stagii de practică pentru formarea, dezvoltarea și consolidarea competențelor profesionale ale absolventului;
- să alterneze tehnici și metode de învățare/evaluare, centrate pe elev, menite să dezvolte spiritul de inițiativă și de creativitate al absolventului.

Caracteristicile-cheie ale domeniului

| | |
|--|--|
| Nivelul | 4 ISCED |
| Durata studiilor | 4 ani, în baza studiilor gimnaziale |
| Creditele de studii ECTS | 120 credite |
| Forma de organizare | Învățământ cu frecvență la zi |
| Condițiile de acces | Certificatul de studii gimnaziale |
| Activitățile de practică | Cu titlu obligatoriu: - practică de inițiere în specialitate, - practică tehnologică I și II, - practică ce anticipează proba de absolvire. |
| Tipurile de examinare și evaluare | Diverse tipuri de evaluare: 1. Evaluare inițială, 2. Evaluare curentă, 3. Evaluare sumativă, 4. Evaluare finală. |
| Modalitatea de evaluare finală | Susținerea unui examen complex, bazat pe 3 unități de curs fundamentale și de specialitate. |
| Certificarea | Diploma de studii profesional tehnice postsecundare. |
| Calificarea acordată | Agent de turism (calificare medie) |
| Dreptul absolventului | Angajarea în câmpul muncii, conform calificării obținute. |
| Organul responsabil de autorizarea programelor | Ministerul Educației al Republicii Moldova Ministerul Agriculturii și Industriei Alimentare al Republicii Moldova |

2. DESCRIEREA CALIFICĂRII ȘI ENUMERAREA OCUPAȚILOR PROPRII DOMENIULUI

2.1. Descrierea succintă a calificării

Agentul de turism de calificare medie are competențe transversale, caracteristice domeniului: psihologie, de comunicare în limbi de circulație internațională, de posedare a tehnologiilor informaționale, cunoștințe de management și marketing, competențe în filozofie și etică profesională, este responsabil, interactiv social, cu spirit de inițiativă, e capabil să se adapteze operativ și eficient schimbărilor din societate, fiind preocupat de creșterea profesională.

2.2. Ocupații tipice pentru absolvenții domeniului dat

| Nr. d/o | Codul și denumirea funcției conform Clasificatorului ocupațiilor din RM din 2016 |
|---------|--|
| 1. | 422106 Agent de turism |
| 3. | 422107 Funcționar agenție turistică |
| 4. | 422101 Agent de asistență turistică |
| 5. | 422102 Agent de recepție a comenzilor pentru bilete |
| 6. | 511306 Însoțitor grup turistic |
| 7. | 523004 Operator ticketing |
| 8. | 511302 Conducător grup turistic |
| 9. | 511305 Ghid turism intern |

3. ROLUL DOMENIULUI ÎN ALTE PROGRAME DE FORMARE PROFESIONALĂ

Agenții economice solicită specialiști competenți și capabili care ar contribui la dezvoltarea activității entității, care ar fi capabili să contribuie la soluționarea problemelor cotidiene din cadrul activității agenției de turism. Aceste competențe se achiziționează prin învățare pe parcursul vieții, formare și dezvoltare a competențelor din domeniul turismului. Prin urmare, programa de formare profesională va include componenta de pregătire specială, generală, fundamentală și socio-umanistă, ce este comună și altor programe din domeniul general „Servicii”. Unitățile de curs din componenta general și socio-umanistă: Bazele antreprenoriatului, Deontologia profesională, Corespondența economică, Bazele contabilității, vor contribui la formarea unor competențe de tip instrumental, interpersonal și sistemic. De asemenea, utile, pentru activitatea agenției de turism, sunt științele, ca: Geografia, Istoria, Psihologia, Tehnologiile informaționale etc.

4. PROFILUL OCUPAȚIONAL

1. Atribuțiile și sarcinile de lucru

| Atribuțiile (obligațiunile) | Sarcinile de lucru a agentului de turism |
|--|--|
| 1. Conceperea și promovarea pachetelor turistice | <p>1.1. Prospectarea pieței pentru a afla preferințele turiștilor.</p> <p>1.2. Conceperea, selectarea programor turistice și documentarea pentru elaborarea acestora.</p> <p>1.3. Stabilirea, în detalii, a serviciilor de cazare, alimentare, transport, agrement, solicitate de client și a condițiilor de realizare ale acestora.</p> <p>1.4. Conceperea, crearea programelor și aranjamentelor turistice pentru vânzarea lor ca pachete de servicii.</p> <p>1.5. Identificarea prețului pachetului turistic în conformitate cu ofertele turoperatorilor.</p> <p>1.6. Elaborarea programului turistic și a itinerarului.</p> <p>1.7. Rezervarea cazării, transportului, transferului la prestatorii de servicii în baza contractelor existente.</p> <p>1.8. Desfășurarea activităților de promovare și de publicitate turistică, informarea corectă a publicului prin mijloace mas-media și forme de promovare.</p> <p>1.9. Realizarea cataloagelor, afișelor, fluturașilor și a altor mijloace pentru prezentarea ofertei turistice.</p> <p>1.10. Comunicarea informației clienților despre programe, prețuri, servicii de cazare, alimentare, transport, obiective turistice, condițiile de accesibilitate și acces la destinație.</p> <p>1.11. Promovarea și recomandarea noilor programe și destinații turistice ținând seama de valoarea, competitivitatea și eficiența serviciilor oferite, recomandarea programelor opționale.</p> <p>1.12. Rezolvarea competentă și operativă a solicitărilor clienților.</p> |
| 2. Negocierea și comercializarea pachetelor turistice | <p>2.1. Informarea și convingerea potențialilor turiști pentru cumpărarea pachetelor turistice.</p> <p>2.2. Explicarea clauzelor contractuale consumatorilor de pachete turistice.</p> <p>2.3. Completarea corectă și semnarea contractului de către client.</p> <p>2.4. Negocierea clauzelor contractuale, susținând argumentat interesele agenției de turism, folosind un limbaj politicos și ton calm.</p> <p>2.5. Monitorizarea prestatorilor de servicii ca să respecte reglementările legale, protecția consumatorului, securitatea turistului.</p> <p>2.6. Completarea și eliberarea documentelor de călătorie clientului.</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>2.7. Întocmirea corectă a documentelor de călătorie, evidențiind toate serviciile turistice achitate de către client.</p> <p>2.8. Eliberarea documentelor de călătorie în timp util, respectând termenele de predare.</p> |
| 3. Valorificarea polițelor de asigurare | <p>3.1. Determinarea corectă a tipului de poliță de asigurare necesară turistului.</p> <p>3.2. Completarea corectă și completă a poliței de asigurare.</p> |
| 4. Efectuarea operațiunilor contabile necesare vânzării pachetelor turistice | <p>4.1. Monitorizarea efectuării operațiunilor de încasare a contravalorii acțiunilor turistice vândute.</p> <p>4.2. Aplicarea în mod corect a prețurilor, tarifelor de cheltuieli pentru serviciile prestate.</p> <p>4.3. Monitorizarea efectuării plăților de către clienți, conform clauzelor din contractul de comercializare a produselor turistice etc.</p> |
| 5. Efectuarea activităților de ticketing | <p>5.1. Colaborarea directă cu clienții, prin telefon, prin e-mail.</p> <p>5.2. Prezentarea ofertelor turistice și realizarea vânzărilor de bilete de avion, de servicii turistice.</p> <p>5.3. Efectuarea rezervărilor și emiterea biletelor de avion.</p> <p>5.4. Crearea produselor personalizate, în funcție de solicitările clienților.</p> <p>5.5. Propunerea și stabilirea variantelor posibile ale produselor turistice speciale și determinarea prețului final al pachetului de servicii turistice în conformitate cu oferta agenției.</p> <p>5.6. Informarea cu reglementările internaționale și speciale ale IATA și ale companiilor aeriene, referitor la regimul bagajelor, cardurilor de fidelitate, persoanelor cu dizabilități, minori.</p> <p>5.7. Informarea turiștilor referitor la regimul vizelor.</p> <p>5.8. Soluționarea eficientă a reclamațiilor clienților.</p> <p>5.9. Colaborarea cu echipa de vânzări din cadrul agenției pentru soluționarea cererilor clienților, referitor la rezervări hoteliere din țară și străinătate.</p> |
| 6. Înregistrarea și transmiterea documentelor | <p>6.1. Înregistrarea și clasificarea documentelor imediat după primirea sau emiterea lor.</p> <p>6.2. Arhivarea documentelor în ordine cronologică și în funcție de activitatea specifică.</p> <p>6.3. Verificarea documentelor din punct de vedere al clauzelor contractuale.</p> <p>6.4. Corectarea operativă a erorilor de formă sau conținut.</p> <p>6.5. Transmiterea documentelor la destinatar cu operativitate, în termenii stabiliți.</p> <p>6.6. Remedierea operativă a erorilor de transmitere a actelor turistice.</p> |

Responsabilitățile proprii profilului ocupațional al agentului de turism

1. Respectarea actelor legislative și normative
2. Îndeplinirea obligațiilor de funcție
3. Respectarea deontologiei profesionale
4. Respectarea Regulamentului intern al entității, a ordinelor și dispozițiilor viitorului angajator
5. Responsabilitatea materială deplină a viitorului angajat
6. Organizarea rațională a propriei activități
7. Asigurarea confidențialității informațiilor și a datelor referitoare la identitatea clienților.

4.3. Calitățile profesionale și personale ale absolventului cu calificarea de agent de turism

1. Calificare în domeniu
2. Responsabilitate
3. Seriozitate
4. Punctualitate
5. Abilități de comunicare verbală și în scris
6. Empatie
7. Planificare eficientă a activității proprii
8. Inițiativă și spirit antreprenorial
9. Capacitate de convingere
10. Capacitate de lucru în echipă.

4.4. Competențele absolventului cu calificarea de agent de turism

1. Aplicarea corectă a legislației ce reglementează activitatea turistică.
2. Comunicarea la nivel avansat în una sau mai multe limbi de circulație internațională.
3. Utilizarea la nivel avansat a sistemelor de operare ale calculatorului.
4. Estimarea ordinii priorităților în soluționarea diferitor situații profesionale.
5. Aplicarea terminologiei de specialitate.
6. Verificarea cu profesionalism a datelor introduse pentru asigurarea corectitudinii documentației.
7. Informarea corectă a turiștilor despre metodologia de solicitare a vizelor.
8. Asigurarea partenerilor interni și externi cu informații complete și veridice.

4.5. Instrumentele și materialele utilizate de absolventul cu calificarea agent de turism

1. Actele normative ale Republicii Moldova, referitor la activitatea profesională.
2. Formulare tipizate de documente naționale și internaționale.
3. Calculator și alte mijloace necesare pentru îndeplinirea obligațiilor de muncă.

4.6. Tendințele și perspectivele de dezvoltare profesională:

1. Necesitățile proprii de formare profesională, de perfecționare se realizează pe parcursul vieții.
2. Autoinstruirea se face în mod permanent.

Participarea la diferite forme de instruire, de perfecționare profesională și de specializare este realizată ori de câte ori este necesar, potrivit cerințelor legale sau în corelație cu noutățile relevante pentru activitățile desfășurate.

5. DESCRIEREA FINALITĂȚILOR DE STUDII ȘI A COMPETENȚELOR.

| Competențele transversale | |
|--|--|
| Descriptorii generici ai competențelor transversale | Finalitățile de studiu |
| Competențele de dezvoltare personală și profesională | Conștientizarea nevoii de formare continuă, utilizarea eficientă a resurselor și tehnicilor de învățare pentru dezvoltarea personală și profesională. |
| Abilitățile manageriale/interacțiunea socială | Familiarizarea cu rolurile și activitățile specifice muncii în echipă și cu distribuirea de sarcini între membri pe nivele subordonate. |
| Autonomie și responsabilitate în activitate | Executarea responsabilă a sarcinilor profesionale în condițiile unei autonomii restrânse și a asistenței calificate. |
| Competențele profesionale | |
| Descriptorii generici ai competențelor profesionale | Finalitățile de studiu |
| Conduita creativ-inovativă | Elaborarea de proiecte profesionale cu utilizarea unor principii și metode bine cunoscute în domeniu. |
| Reflecția critică și constructivă | Utilizarea adecvată de criterii și metode standard de evaluare a calității și a limitelor de aplicare a unor procese, proiecte, programe, metode și teorii. |
| Aplicarea, transferul și rezolvarea de probleme | Utilizarea cunoștințelor de bază pentru rezolvarea problemelor profesionale bine definite, tipice domeniului turistic în condiții de asistență calificată. |
| Explicația și interpretarea | Utilizarea competențelor profesionale pentru explicarea și interpretarea unor variate tipuri de concepte, situații, procese, proiecte asociate domeniului turismului |
| Cunoașterea, înțelegerea și utilizarea limbajului specific | Cunoașterea și înțelegerea conceptelor, teoriilor și metodelor de bază ale domeniului turismului, utilizarea lor adecvată în comunicarea profesională. |

6. STABILIREA VOLUMULUI DE MUNCĂ PENTRU PROGRAMELE TIPICE DE FORMARE, EXPRIMATE ÎN CREDITE ECVET

| | |
|--|---|
| | 1 credit ECTS= 30 ore de lucru ale elevului |
| Învățământul profesional tehnic postsecundar | 120 ECTS, durata 4 ani |

**ORIENTĂRI ȘI DIFERENȚE ÎN SPAȚIUL EUROPEAN AL ÎNVĂȚĂMÎNTULUI
PROFESIONAL TEHNIC POSTSECUNDAR**

Învățământul profesional tehnic postsecundar cuprinde programe de studii de formare de patru ani, care se situează între nivelul profesional tehnic secundar și nivelul superior. Acest nivel acoperă programele de formare profesională ce nu sunt considerate ca aparținând nivelului învățământului superior în contextul național. Învățământul profesional tehnic postsecundar poate pregăti elevii pentru intrarea directă în viața profesională activă în urma obținerii diplomei de studii profesionale tehnice postsecundare.

116

116

116

116

116

116

-



*Su fost
memorata si
sincerita
15 fei*



*Director CMC al ASELO
I. Z. Plasec*

